緒言

近幾年來，不少人都提出要努力謀求「改變」，這個口號幾乎已經變成陳腔濫調。然而，變革確實是改進的動力。

精簡程序

首先，本署檢討及精簡了處理投訴程序。我們銳意提供簡便有效的途徑，讓市民投訴有門，而又無須負擔高昂的費用。為此，我們一方面確保本署的調查公正準確，另一方面亦致力精簡程序及提升效率。對於一般性質的個案，我們將繼續行使《申訴專員條例》所賦予的「初步查訊」權力，以盡快完成個案，免卻需時較長的全面調查程序。然而，我們過去把這類查訊工作劃分為「機構內部投訴處理計劃」及「提供協助／作出澄清」的方式有欠靈活。故此，我們現已決定改變分類方法，把這個程序統稱為「查訊」。換言之，本署可視乎個案需要，要求被投訴機構同步回覆本署和投訴人。這樣，投訴人可以直接收到機構的答覆並提出意見，然後由本署作出結論。

由於上述改變，我們跟進了更多投訴個案並展開「查訊」，工作量也隨之增加。但是，本人認為，在這方面付出努力是值得的，因為投訴人可以獲得更迅速的回覆；所涉機構有更多機會聽取市民心聲；而本署工作的質量亦有所提升。假如本署不跟進這些個案，則不論投訴是否有理據，所涉機構對於服務對象的不滿便無從得知，而投訴人也不會有機會獲得被投訴一方的解釋。

持份者的參與

目前，不論公私營機構都十分重視「持份者的參與」。在本年度，本署也為落實這個概念向前邁進一步。為恪守條例的保密規定，我們過往通常都會避免向外披露調查工作及結果的詳情。不過，本署每年都召開數次記者招待會及發出新聞稿，公布工作成果，並且邀請市民就本署展開主動調查的一些課題提供資料或意見。本人當然明白，更為主動地接觸本署的顧問、參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士，以及利益及關注團體等持份者，對本署工作會大有裨益，因為這樣既可以加強市民認識本署的職能及服務，也有助本署選定值得調查的重要課題，有利於獲取專業意見及了解市民大眾的需要和期望。

有鑑於此，本署首度舉辦了兩次專題研討會，其中一次是向本署的顧問簡介本署二零一零年年報的內容，而另一次則邀請專業顧問、太平紳士及政府代表，共同探討「私人樓宇滲水問題」。

本署也與法律界的專業顧問緊密聯繫，研究被投訴機構或人士根據條例是否有權獲得專員聆聽其陳詞的問題，以及如何判斷誰是符合法例可向本署提出投訴的「感到受屈」的人士。

在進行主動調查方面，本署採取更積極的方式向利益及關注團體蒐集意見，例如，在審研非緊急救護車載送服務的問題時，我們訪問了病人組織；而在審研當局為有情緒及行為問題的學生所提供的教育服務時，亦曾諮詢校方及家長。

我們將繼續加強市民對本署服務的認識，評估他們提供的意見，相信此舉有助確保本署的工作符合市民大眾的期望。

推動變革

對於政府的行政表現，本人也要再三促請當局加倍努力，處理一直未有明顯進展或改善的問題。

本人留意到有些政府部門依然習慣把沿用的辦事方式視為理所當然。這種因循的態度反映出管理層未能與時並進，既忽略應用現代科技進步以提升公共服務，亦未有重視市民不斷提高的期望。

有些部門往往因為面對公眾壓力或遭到市民投訴，才不得已着手改變，這種狀況實在無法令人感到滿意。本人謹此敦促各部門首長主動檢討現行的辦事程序，確保有關程序在當前的環境下仍適切有效。

前任專員和本人都曾三番四次指出，政府部門在處理多項問題時往往缺乏協調，未能和衷共濟。遺憾的是，「各家自掃門前雪」的心態依然存在。本年度內亦有不少例子，當中包括：未能有效率地處理在運輸交匯處非法停泊單車的問題；沒有制定一致程序處理市民就原居村民墓地的查詢及投訴；沒有妥善監管撥出的政府土地；對新界豁免管制屋宇的違例建築工程未能有效執法等，在在都顯示出同樣的流弊。另外，上文提及的滲水問題，以及街頭推廣及銷售活動所造成阻塞的問題，仍有待解決。由於部門各自為政的心態，即使是處理一些非常簡單的投訴，也經常產生不必要的延誤，結果引致市民更加不滿。

政府當局仍未竭盡全力，集合各決策局和部門的力量，共同採取必要的措施，以改變這些狀況。假如有關事宜超出某個部門單獨負責的範圍，而涉及到不同的決策局，則每個部門都會傾向維護本身的利益，對其他方面則不聞不問。更大的問題是，部門首長一般都不願意把未能解決的問題提升到更高層次。從市民的角度來看，這是不能接受的。市民大眾只會視政府為一個整體，部門之間的權責分工應該在政府內部解決，絕不應該影響公共服務的質量。公共行政的要旨就是由政府履行服務市民的責任，以充分協調和合作的態度尋求解決辦法。若是任由問題出現而最終無人處理，則公眾利益和政府整體形象都會受到損害。

投訴文化

愈來愈多人慨嘆香港已成為「投訴之都」。政府官員在面對龐大工作量之餘，尚要處理數量激增且愈趨激烈的投訴，往往感到疲於應付。本人在此向各政府部門、公營機構及公職人員表明，本署的角色是擔當客觀持平的仲裁者，並不代表任何一方申述。假如發現有投訴人的指稱不合情理或不負責任，甚至隱瞞事實或無理取鬧，我們將毫不猶豫地指出實情。我們以查明真相，判別是非為己任。

所有投訴個案（包括那些不成立的投訴）都包含市民寶貴的意見，我們可從中了解公眾關注的問題。過去二十年來，申訴專員公署鋭意推動正面的投訴文化，提升香港公共行政的水平。我們亦致力成為變革的催化劑，將投訴的負面情緒轉化為帶動積極改變的正能量。本人欣悉，許多公共服務機構都把接到投訴視為檢討和改善服務的機會。多年以來，本署提出的絕大部分建議都獲得各個機構接納及落實，效果令人鼓舞。本人衷心希望這個趨勢可以持續不斷。

最後，我們對首任申訴專員（當時的名稱是「行政事務申訴專員」）賈施雅先生的辭世，表示深切哀悼。賈施雅先生於一九八九至九四年在任期間，為本署確立了公正守法、公平合理、不偏不倚的原則，為日後的工作奠定穩固的根基。對於他的貢獻，本署同人將永誌不忘。

黎年
申訴專員
二零一一年三月三十一日